

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Kredibilitas Sumber/ Komunikator

Teori Kredibilitas Sumber (*source credibility theory*) adalah teori yang dikemukakan oleh Hovland, Janis dan Kelley. Teori ini menjelaskan bahwa seseorang akan lebih mudah dipersuasi jika sumber-sumber persuasinya cukup kredibel. Semakin kredibelnya sumber/ komunikator maka akan semakin mudah mempengaruhi cara pandang audiens/ komunikan. Seringkali seseorang akan lebih percaya dan cenderung menerima dengan baik pesan-pesan yang disampaikan oleh orang yang memiliki kredibilitas di bidangnya (Rakhmad, 2012). Dengan kata lain kredibilitas seseorang mempunyai peranan yang penting dalam mempersuasi audiens untuk menentukan pandangannya.

Seorang komunikator yang memiliki kredibilitas tentunya harus dapat mengemukakan berbagai pendapat terkait dengan upaya untuk mendukung proses mediasi yang sedang berlangsung. Suatu pesan persuasif menjadi semakin efektif apabila kita mengetahui bahwa penyampai pesan adalah orang yang ahli dibidangnya. Kredibilitas adalah bagian dari persepsi pihak yang menerima pesan (komunikan) tentang sifat-sifat penyampai pesan (komunikator). Dalam hal ini terdapat dua unsur yaitu, pertama kredibilitas merupakan persepsi publik, jadi tidak melekat dalam diri komunikator, kedua kredibilitas berhubungan dengan karakter atau kepribadian komunikator (Rakhmad, 2012).

Menurut Aristoteles, kredibilitas dapat diperoleh apabila seorang komunikator memiliki *pathos*, *ethos*, dan *logos*. *Pathos* artinya kekuatan yang dipunya penyampai pesan (komunikator) dalam mengendalikan emosi penerima pesan (komunikan), *Ethos* artinya kekuatan yang dipunya komunikator dari karakter dirinya, sehingga apa yang disampaikan dapat dipercaya, dan *Logos* artinya kekuatan yang dipunya komunikator lewat argumentasinya (Cangara, 2003). Kredibilitas yang dipunyai oleh komunikator berhubungan erat dengan kapabilitas/ keahlian yang dimiliki dalam proses penyelesaian konflik yang terjadi.

Seorang komunikator dalam proses komunikasi akan berhasil jika sukses menunjukkan kredibilitas sumber, artinya komunikator harus dapat memiliki kepercayaan dari komunikan. Kepercayaan dalam hal ini terhubung secara langsung dengan kemampuan proses penyelesaian konflik yang terjadi. Kepercayaan pada komunikator menunjukkan apakah pesan yang diterima oleh komunikan itu akurat dan mengikuti fakta yang terjadi. Kepercayaan komunikan pada komunikator tergantung pada keterampilan komunikator dalam hal pekerjaan komunikator dan apakah ia dapat dipercaya.

Dalam Teori Kredibilitas Sumber, kredibilitas komunikator dibentuk dari keterampilan seorang komunikator yang mempelajari semua informasi tentang objek yang dimaksud dan memiliki kepercayaan pada standar keaslian informasi yang dikirimkan. Dalam artian tersebut kredibilitas dalam Teori Kredibilitas Sumber terdapat dua unsur yakni, keterpercayaan dan keahlian yang dimiliki oleh penyampai pesan/ komunikator (Winoto, 2015).

Jadi berdasarkan uraian di atas maka seorang sumber/ komunikator dianggap memiliki kredibilitas jika:

1. Memiliki kemudahan berkomunikasi dengan orang lain.
2. Kemampuan dalam pembicaraan dengan audiens.
3. Memiliki kepercayaan dari audiens.
4. Ahli dalam mempengaruhi audiens.

2.2 Tinjauan Tentang Mediasi

2.2.1 Pengertian Mediasi

Secara etimologi, istilah mediasi bersumber dari bahasa Latin yakni, *mediare* yang artinya berada di tengah. Arti tersebut menunjuk pada peran yang ditunjukkan pihak ketiga sebagai mediator disaat menjalankan tugasnya menjadi penengah dan penyelesai konflik. Sebagai pihak yang “berada di tengah” juga bermakna mediator harus menempatkan dirinya pada posisi netral, tidak memihak salah satu pihak dalam menyelesaikan konflik (Abbas, 2011). Mediasi diharapkan memiliki kemampuan untuk dapat menjadi jembatan dalam proses penyelesaian konflik yang terjadi, sehingga peran dari mediator dapat sepenuhnya mendukung proses penyelesaian konflik.

Menurut Folberg & Taylor “Mediasi merupakan suatu proses dimana para pihak melalui bantuan seseorang atau sekelompok orang, secara sistematis menyelesaikan permasalahan yang disengketakan untuk mencari alternatif dan mencapai penyelesaian yang dapat mengakomodasi

kebutuhan mereka sehingga seluruh aktivitas yang dilakukan dapat mencerminkan upaya proses penyelesaian konflik yang terjadi“ (Folberg & Alison, 2009).

Menurut Christopher W. Moore mediasi merupakan campur tangan terhadap suatu kondisi atau negosiasi yang dilakukan oleh pihak ketiga yang dapat diterima, tidak berat sebelah dan netral. Mediator tidak memiliki kewenangan untuk mengambil keputusan sendiri tanpa mencapai kesepakatan secara sukarela dari kedua belah pihak yang dimediasi, dalam penyelesaian permasalahan yang disengketakan (Moore, 2010).

Jadi, berdasarkan beberapa pengertian diatas, Mediasi adalah upaya penyelesaian konflik antara dua belah pihak lewat bantuan mediator atau orang ketiga sebagai penengah yang bersikap netral tidak memihak salah satu pihak dalam menyelesaikan konflik. Mediator merupakan bagian dalam proses penyelesaian konflik yang terjadi, sehingga menjadikan konflik yang terjadi dapat diminimalkan.

2.2.2 Tujuan dan Manfaat Mediasi

Mediasi adalah bentuk opsi penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Tujuan mediasi adalah untuk menyelesaikan konflik antara kedua kubu dengan melibatkan pihak ketiga yang netral. Mediasi dapat membuat perjanjian perdamaian permanen. Penyelesaian perselisihan mediasi mempertimbangkan untuk menempatkan kedua belah pihak pada posisi yang sama, tidak satu pihak pun yang menang atau pihak yang kalah

(win-win solution). Dalam mediasi, para pihak yang bersengketa memiliki kekuatan penuh dalam pengambilan keputusan (Abbas, 2011).

Pada dasarnya, seorang mediator tidak memiliki wewenang pengambilan keputusan, tetapi memiliki kemampuan untuk menyelesaikan setiap konflik yang terjadi. Penyelesaian sengketa melalui saluran mediasi sangat berguna karena para pihak yang bersengketa dapat mencapai kesepakatan yang mengakhiri perselisihan dengan cara yang adil dan saling menguntungkan.

Penyelesaian konflik tidak mudah dilakukan, namun bukan berarti tidak dapat diwujudkan menjadi kenyataan. Modal utama penyelesaian konflik adalah keinginan dan niatan baik para pihak dalam mengakhiri konflik mereka. Keinginan dan niatan baik ini, terkadang membutuhkan bantuan pihak ketiga dalam perwujudannya. Menurut Syahrizal Abbas (Abbas, 2011) mediasi dapat memberikan berbagai keuntungan, yaitu:

- a. Mediasi membuat para pihak memiliki kemampuan untuk melakukan kontrol kepada hasil dan prosesnya.
- b. Mediasi memberikan keleluasaan kepada para pihak untuk terlibat secara langsung dalam menyelesaikan konflik mereka.
- c. Mediasi dapat mengakhiri konflik secara cepat dengan biaya yang lebih terjangkau jika dibandingkan dengan membawa kasus tersebut ke Pengadilan.

- d. Mediasi dapat mengakiri konflik atau perselisihan yang hampir selalu mengiringi setiap putusan yang bersifat memaksa yang Divonis oleh hakim di Pengadilan.
- e. Mediasi mampu mewujudkan rasa saling pengertian diantara para pihak yang berselisih karena mereka sendiri yang memutuskannya.

2.2.3 Unsur-Unsur Mediasi

Mediasi menyelesaikan perselisihan di luar pengadilan, dimulai dengan ketidakpuasan dengan proses penyelesaian sengketa di pengadilan yang membutuhkan waktu lama, tarif yang sangat mahal, dan ketidakpuasan pihak yang divonis kalah dan dijatuhi hukuman oleh hakim. Maka dikembangkanlah mediasi sebagai metode dalam menyelesaikan konflik tanpa campur tangan pengadilan. Menurut Gayuh Arya Hardika (Hardika, 2004), penerapan mediasi diberbagai negara secara umum mengandung unsur-unsur:

- a. Proses perselisihan yang dinegosiasikan.
- b. Kehadiran pihak ketiga yang netral yakni mediator yang diterima oleh kedua pihak yang berkonflik dan terlibat dalam proses mediasi penyelesaian konflik.
- c. Mediator bertanggung jawab untuk membantu para pihak dalam konflik menemukan solusi untuk masalah yang menyebabkan terjadinya konflik.
- d. Mediator tidak memiliki wewenang untuk membuat keputusan sepihak selama proses negosiasi.

- e. Memiliki tujuan mencapai kesepakatan yang dapat diterima oleh para pihak yang bersengketa untuk mengakhiri masalah yang telah muncul.

2.2.4 Prinsip-Prinsip Mediasi

Prinsip dasar merupakan sumber filosofis dari diadakannya kegiatan mediasi. Prinsip ini adalah kerangka kerja yang wajib diketahui oleh mediator, sehingga dalam menjalankan mediasi tidak keluar dari arah filosofi yang melatar belakangi lahirnya institusi mediasi (Hoynes, 2004). Berdasarkan prinsip diatas maka terdapat lima prinsip yang dikenal dengan lima dasar filsafat mediasi. Kelima prinsip tersebut antara lain; Prinsip Kerahasiaan, Prinsip Kesukarelaan, Prinsip Pemberdayaan, Prinsip Netralitas, dan Prinsip Solusi Yang Unik.

Maksud dari Prinsip Kerahasiaan adalah bahwa segala sesuatu yang terjadi dalam pertemuan yang diselenggarakan oleh mediator dan para pihak yang berkonflik tidak boleh disiarkan kepada publik atau pers oleh masing-masing pihak. Juga, seorang mediator tidak dapat dipanggil sebagai saksi di pengadilan jika penyelesaian dimulai melalui mediasi. Setiap pihak dalam perselisihan diharapkan untuk menghormati kerahasiaan masing-masing mengenai masalah dan kepentingan masing-masing pihak. Jaminan harus dibuat oleh masing-masing pihak sehingga masing-masing pihak dapat mengungkapkan masalah secara langsung dan terbuka. Penting untuk menemukan kepentingan dan kebutuhan mereka yang sebenarnya.

Prinsip kedua, Prinsip Kesukarelaan ini mengungkapkan jika para pihak akan mau saling bekerja sama agar menemukan jalan keluar dari konflik yang mereka alami, bila mereka datang ke tempat perundingan atas pilihan mereka sendiri dan tanpa paksaan dari pihak tertentu. Prinsip ketiga, Prinsip Pemberdayaan yang berdasar pada pandangan bahwa pihak yang mengikuti mediasi sebenarnya memiliki kemampuan untuk menegosiasikan masalah mereka dan mencapai kesepakatan yang mereka inginkan. Kemampuan mereka dalam hal ini harus diakui dan dihargai. Karena itu, semua solusi penyelesaian konflik tidak boleh dipaksakan pada orang luar. Penyelesaian sengketa harus muncul dari pemberdayaan masing-masing pihak. Ini untuk memudahkan para pihak untuk menerima solusi.

Prinsip keempat, prinsip netral, mengungkapkan bahwa peran mediator hanya memfasilitasi proses, dan kontennya tetap menjadi milik para pihak yang berselisih. Mediator hanya memiliki wewenang untuk mengendalikan proses mediasi. Selama proses mediasi, mediator tidak bertindak bagaikan hakim yang menentukan apakah satu pihak benar, mendukung pendapat seseorang, dan untuk memaksa opini dan resolusi kedua belah pihak. Prinsip kelima, Prinsip Solusi Unik, mengungkapkan kapan solusi dari proses mediasi tidak perlu mengikuti standar hukum, tetapi dapat dihasilkan dari proses kreativitas. Hasil mediasi terutama akan tergantung pada niat/ keinginan kedua belah pihak. Ini terkait dengan konsep pemberdayaan masing-masing pihak (Abbas, 2011).

2.2.5 Para Pihak Dalam Mediasi

Dalam proses mediasi partisipasi dan kehadiran para pihak yang berkonflik dan juga mediator merupakan hal utama dalam menentukan keberlangsungan proses mediasi ke depannya. Misalnya para pihak yang berkonflik adalah perusahaan swasta, maka sebaiknya yang mewakili saat proses mediasi yaitu pegawai yang telah lama bekerja di perusahaan tersebut. Dengan kata lain, seorang pegawai yang lama di sebuah perusahaan memiliki otoritas penuh untuk bernegosiasi dan menyelesaikan masalah. Dalam hal itu, orang yang mewakili perusahaan yang mengikuti proses mediasi harus diberdayakan dengan baik oleh perusahaan dan membuat komitmen yang diharapkan akan dijelaskan dan disetujui oleh pembuat keputusan akhir (Abbas, 2011).

Hal ini adalah hak masing-masing pihak mengenai perlunya penasihat bagi para pihak. Setiap pihak memiliki hak untuk memasukkan orang-orang yang diharapkan memberikan bantuan, dukungan, nasihat atau berbicara selama mediasi. Dalam perselisihan sederhana, salah satu atau kedua pihak dapat memilih untuk mengatur diskusi mereka melalui mediator netral, dengan atau tanpa teman atau teman sebaya lainnya. Untuk perselisihan yang kompleks, para pihak sering mengharapkan penasihat ahli yang dapat membantu mencapai penyelesaian sengketa, seperti pengacara dan ahli hukum (Rahmadi, 2011).

2.2.6 Kelemahan Mediasi

Menurut Rahmadi (Rahmadi, 2011) mediasi sebagai salah satu cara penyelesaian konflik mempunyai beberapa kelemahan. Pertama, mediasi hanya bisa berjalan dengan efektif apabila para pihak yang berkonflik memiliki keinginan atau kemauan untuk mencapai kesepakatan dalam menyelesaikan konflik. Kedua, sebagian jenis kasus mungkin tidak bisa dimediasi, terutama kasus-kasus yang berhubungan dengan permasalahan ideologis dan nilai dasar yang tidak menyediakan celah bagi para pihak untuk saling berkompromi.

Ketiga, pihak yang tidak ada niatan baik untuk menyelesaikan konflik dapat memanfaatkan proses mediasi sebagai taktik untuk mengulur-ulur waktu penyelesaian konflik. Keempat, mediasi dianggap kurang tepat untuk digunakan jika inti permasalahan dalam sebuah konflik yang berkaitan dengan penentuan hak, karena konflik tentang penentuan hak akan lebih efektif jika diselesaikan oleh hakim di Pengadilan, karena mediasi lebih efektif digunakan dalam menyelesaikan konflik yang berkaitan dengan kepentingan.

2.3 Komunikasi Persuasif

Komunikasi persuasif menurut Maulana dan Gumelar (Maulana & Gumelar, 2013) adalah komunikasi yang dipakai dengan tujuan meyakinkan dan mempengaruhi orang lain. Bujukan dapat dilakukan secara rasional dan emosional, biasanya menyentuh bagian psikologis atau sesuatu yang

berkaitan dengan kehidupan emosional. Dengan cara emosional, Anda dapat membangun empati pribadi dan aspek simpati.

Persuasi merupakan suatu undangan kepada seseorang dengan memberikan alasan dan prospek yang sah atau meyakinkan, seperti membujuk, menggoda, sehingga penerima pesan (komunikatif) mempunyai keinginan untuk mengikutinya (Hamidi, 2010). Komunikasi persuasi merupakan suatu proses komunikasi interpersonal, komunikator berusaha mempengaruhi komunikatif dengan cara menyampaikan beberapa pesan yang bertujuan untuk mengubah sikap atau pandangan seperti yang diinginkan komunikator.

Pakar komunikasi sering menyatakan bahwa persuasi adalah kegiatan psikologis. Persuasi dapat diartikan sebagai proses komunikasi yang dapat mempengaruhi pendapat dan perilaku menggunakan manipulasi psikologis, sehingga orang dapat bertindak dengan kehendaknya sendiri (Soemirat & Asep, 2018). Persuasif mirip dengan koersif, yang sama-sama bertujuan untuk mengubah sikap, perilaku dan pandangan seseorang, yang membedakannya yaitu jika persuasif itu dilakukan dengan cara yang elok, lembut, dan tanpa paksaan, sedangkan koersif dilakukan dengan cara memaksa, memberi sanksi, mengancam, dan memerintah. Menurut Wilcox (Hamidi, 2010), ada beberapa faktor dalam komunikasi persuasif:

- a. Keandalan komunikator
- b. Analisis publik
- c. Pesona untuk kepentingan publik

- d. Kejelasan pesan
- e. Waktu dan konteks
- f. Partisipasi warga
- g. Usulan tindakan
- h. Isi dan struktur
- i. Pesan yang meyakinkan/ membujuk

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi persuasif adalah proses komunikasi yang memiliki tujuan untuk merubah sikap, mempengaruhi pandangan dan pendapat orang lain baik secara verbal (lisan dan tertulis) maupun non verbal (gerakan atau isyarat). komunikasi persuasif merupakan unsur yang begitu penting dalam proses penyelesaian setiap konflik atau persoalan yang terjadi.

2.4 Konflik Antar Suku

Pengertian konflik Menurut Kilman dan Thomas (Wahyudi, 2015) adalah kondisi yang terjadi akibat adanya ketidakcocokan antara tujuan atau nilai yang ingin dicapai, baik dalam hubungan antara diri sendiri dan orang lain. Konflik dapat mengakibatkan adanya sikap saling bertentangan antara kedua belah pihak dimana setiap pihak memandang satu dengan lainnya sebagai musuh/penghalang dan diyakini dapat mengganggu upaya tercapainya tujuan dan tercukupinya kebutuhannya.

Konflik antar suku adalah konflik yang berhubungan dengan permasalahan-permasalahan mendesak mengenai sosial, ekonomi, politik, dan teritorial di antara dua atau lebih kelompok masyarakat yang memiliki suku yang berbeda. Konflik antar suku seringkali bernuansa kekerasan namun bisa juga tanpa adanya kekerasan (Samokti, 2017).

Sementara itu, Sukamdi (2002) dalam (Siradjudin, 2015) menyebutkan bahwa konflik antar suku di Indonesia terdiri dari tiga sebab utama:

- a. Konflik muncul karena ada benturan budaya.
- b. Karena masalah ekonomi-politik.
- c. Karena kesenjangan ekonomi sehingga timbul kesenjangan sosial.

Menurutnya konflik terbuka dengan kelompok suku lain adalah suatu bentuk perlawanan terhadap struktur ekonomi ataupun politik yang menghimpit mereka sehingga dapat terjadi konflik diantara yang satu dengan yang lainnya. Perbedaan identitas sosial, dalam hal ini suku dan budaya khasnya, seringkali menimbulkan etnosentrisme (penilaian terhadap budaya lain) yang kaku, dimana seseorang tidak mampu keluar dari perspektif yang dimiliki atau hanya bisa memahami sesuatu berdasarkan perspektif yang dimiliki dan tidak mampu memahami perilaku orang lain berdasarkan latar belakang budayanya. Sikap etnosentrisme yang kaku ini sangat berperan dalam menciptakan konflik karena ketidakmampuan orang-orang untuk memahami perbedaan. Sebagai tambahan, pengidentifikasian kuat seseorang terhadap kelompok lain cenderung akan menyebabkan seseorang lebih berprasangka buruk sehingga hal ini akan menjadi konflik (Siradjudin, 2015).